

CONDICIONES DE USO DEL PORTAL DE CHALLENGER S.A.S.

- CHALLENGER y todas las marcas que allí aparecen son marcas registradas de CHALLENGER S.A.S.

CHALLENGER S.A.S., es una sociedad comercial encargada de vender electrodomésticos y gasodomésticos a nivel nacional e internacional identificada con NIT 860.017.005-1, domiciliada en la República de Colombia en la dirección Dg. 25G No. 94-55.

Este portal está elaborado para su tranquilidad y el bienestar suyo y por lo tanto el uso del mismo se efectuará bajo su responsabilidad: Al momento en que ingrese a nuestro Sitio, usted acepta todo el contenido de estos términos legales y de nuestra política de privacidad, por eso es indispensable que antes de hacer uso de cualquiera de las facilidades, servicios o aplicaciones de nuestro Sitio, lea con cuidado y atención los siguientes términos y condiciones que rigen la relación establecida entre la persona que accede, utiliza, visualiza o ingresa a esta página Web (el Usuario) y CHALLENGER S.A.S.

Si no está de acuerdo con estos términos o no los comparte, por favor no haga uso de esta página y/o absténganse de efectuar compras o hacer uso de la misma en cualquier forma. Los presentes términos y condiciones podrán ser modificados en cualquier tiempo por CHALLENGER S.A.S. y para su notificación bastará su publicación en la página Web. Adicionalmente, CHALLENGER S.A.S. se reserva el derecho a actualizar, modificar o eliminar la información contenida en el sitio web, pudiendo incluso limitar o no permitir el acceso a dicha información, sin previo aviso.

Al ingresar a nuestro Sitio usted acepta las condiciones de uso expuestas a continuación:

A. ALCANCE DEL SITIO WEB

Este sitio web corresponde a la página e-commerce de CHALLENGER S.A.S., el cual reúne las características de una tienda virtual especializada en la venta y asistencia técnica para electrodomésticos y gasodomésticos.

CHALLENGER S.A.S. no se hace responsable del contenido o información descrita en otras páginas direccionadas por links, cuyas políticas de privacidad y condiciones de uso deberán ser consultadas por el usuario.

B. PUBLICIDAD, MENSAJES COMERCIALES Y LINKS

a) CHALLENGER S.A.S. no le remitirá al e-mail o dirección electrónica del usuario información que no haya solicitado, excepto información o noticias que se relacionen con los servicios de CHALLENGER S.A.S., cuando este haya sido debidamente

autorizado según nuestra política de tratamiento que encontrará en: Ver más en

b) CHALLENGER S.A.S., a través de este sitio web en ningún caso envía mensajes o realiza ofertas de servicios o productos, dirigidas a menores de edad, no recauda sus datos personales o generales y no contiene información o contenidos que pueda perjudicar, dañar o atentar contra la privacidad o integridad personal y/o emocional de los menores.

c) CHALLENGER S.A.S., en la operación de su sitio web no genera, divulga o remite información, contenidos o mensajes de alcance ilícito, pornográfico, violento, discriminatorio, racista o sexista.

d) Este sitio web puede tener links o hipervínculos a otros sitios web o a documentos localizados en otros sitios web de propiedad de otras empresas, personas u organizaciones diferentes a CHALLENGER S.A.S., Solamente por el hecho que el usuario acceda a otro sitio web o a un documento individual localizado en otro sitio web, a través de un link o un vínculo establecido en el sitio web de CHALLENGER S.A.S., el usuario está sujeto a las condiciones de uso y a la política de privacidad del sitio web al cual remite el link.

e) Ni CHALLENGER S.A.S., ni las personas que coordinan, administran o actualizan este sitio web serán responsables en ningún caso por el contenido, alcance, veracidad, validez, integridad, autenticidad o licitud de cualquier información que el usuario localice en otro sitio web, a través de un link o un vínculo establecido en el sitio web de CHALLENGER S.A.S.

C. ACEPTACIÓN DE LAS CONDICIONES DE USO

a) Los contenidos y servicios del sitio web de CHALLENGER S.A.S., son de conocimiento público, por lo tanto, la aceptación de las presentes condiciones de uso es un requisito indispensable para que el usuario o cualquier persona pueda hacer uso legítimo del mismo.

b) La aceptación de las presentes condiciones de uso, por el usuario de este sitio Web, tendrá lugar cuando se presente cualquiera de los siguientes eventos: i) Suministro de datos en los formularios de registro del sitio Web. ii) El empleo de los mecanismos de aceptación, de seguridad o de acceso al sitio web que establezca CHALLENGER S.A.S. iii) La consulta de cualquier contenido incorporado en el sitio. iv) La compra de cualquiera de los bienes que CHALLENGER S.A.S., provea a los usuarios a través de este sitio web.

D. CONDICIONES DE VENTA Y DEVOLUCIÓN

1. Una vez el USUARIO, tome la decisión de adquirir algún producto a través del Sitio Web, deberá registrarse mediante el diligenciamiento del formulario que la Página Web dispone para la creación como USUARIO de este y para la aceptación

expresa de los Términos y Condiciones Generales y aceptación expresa de las Políticas de Tratamiento de Datos Personales y los fines del uso de la información. Además del requisito de diligenciamiento del formulario, el interesado deberá ser mayor de 18 años, para poder registrarse como USUARIO. De ser creado el USUARIO y aceptados los Términos y Condiciones Generales, las compras que realice, se regularán por las condiciones que a continuación se enumeran:

- a) El USUARIO o Comprador podrá efectuar pedidos online realizando el pago de sus compras a través de una tarjeta de débito, crédito pagos electrónicos por PSE, o en efectivo en puntos Efecty y Baloto. Para el efecto (uso de tarjetas de crédito), el USUARIO deberá informar el número de la tarjeta, la fecha de vencimiento de la tarjeta, los tres (3) dígitos de seguridad, así como el nombre del titular de esta tal y como figuran en la tarjeta respectiva, en el momento que realiza el pedido en cuestión. El(los) producto(s) incluirá(n) el(los) precio(s) dentro de los cuales se incluye el IVA, la descripción de las características, detalles y condiciones específicas del (los) producto(s) objeto de la compra, si hay lugar a algún descuento, así como las condiciones en que se efectúa el mismo, fecha en que inicia la actividad y las cantidades de productos disponibles (Stock).

- b) Los bienes, productos y servicios ofrecidos, solamente serán prestados en el territorio colombiano. Lo anterior sin perjuicio de que USUARIOS registrados, no residentes en Colombia, puedan realizar compras, siempre y cuando la entrega del (los) producto(s) se haga en el territorio nacional.

- c) La entrega de productos adquiridos a través del Sitio web se sujetarán a las condiciones de despacho y entrega establecidas en el literal N de los presentes términos y condiciones. Las cuales se encuentran a disponibilidad del USUARIO, y que hacen parte de estos Términos y Condiciones y por lo tanto al aceptar el primero se debe entender al conocimiento y aceptación del otro.

- d) La información del lugar de envío es de exclusiva responsabilidad del USUARIO. Los plazos del despacho y entrega se cuentan desde que se haya validado la orden de compra y el medio de pago utilizado, y se consideran días hábiles para el cumplimiento de dicho plazo. CHALLENGER S.A.S. se podrá comunicar por mail o por cualquier otro medio que haya suministrado el USUARIO, para confirmar los datos de su pedido con el fin de realizar el seguimiento de este.

- e) Los precios publicados en el Sitio Web son los precios vigentes al momento de cada consulta, una vez el USUARIO termina de hacer la consulta o finaliza la navegación y/o la compra en la Sitio Web, la oferta de precios establecida puede variar según lo establezca CHALLENGER S.A.S. En todo caso, el USUARIO solo estará obligado a pagar aquel precio que haya aceptado por el producto y que aparezca reflejado en el resumen de la transacción antes de dar su consentimiento definitivo para adquirir el(los) producto(s).

- f) Los precios de los productos y servicios disponibles en el Sitio web, son válidos y tienen vigencia en éste y no serán aplicables a otros canales de venta, tales como tiendas físicas, u otros sitios de venta por vía electrónica.

- g) Los precios de los productos ofrecidos corresponden exclusivamente al valor del producto ofrecido y no incluyen gastos de transporte, manejo, envío, accesorios que no se describan expresamente, por lo tanto, los gastos de envío serán notificados antes de proceder al pago final del producto adquirido

- h) Las compras que se hagan en el Sitio Web se entenderán realizadas a título de compraventa, para lo cual se entiende que la cosa y precio serán el(los) producto(s) adquirido(s), al precio que aparezca al momento de la compra. La declaración de voluntad de compra del USUARIO se entiende manifestada en los Términos y Condiciones aquí establecidos, al momento de seleccionar la opción “comprar” y aceptar los Términos y Condiciones del Portal. CHALLENGER S.A.S. se reserva el derecho de dominio y propiedad sobre el(los) producto(s) objeto de la respectiva compraventa, hasta tanto no se realice el pago respectivo.

- i) CHALLENGER S.A.S. se reserva el derecho de solicitar comprobantes y/o datos adicionales para efectos de corroborar los datos personales del USUARIO, tanto antes, como durante y después de cualquier transacción, o al momento de la entrega de los productos, así como de suspender temporal o definitivamente a aquellos USUARIOS, cuyos datos no hayan podido ser confirmados. Lo anterior sin perjuicio de los derechos y garantías conferidas a los titulares de la información de conformidad con lo establecido en la Ley 1581 de 2012 (Ley de Protección de Datos Personales).

- La información personal que el USUARIO le proporcione al Sitio Web, estará asegurada por una clave de acceso, de la cual solo el USUARIO tendrá conocimiento. Este último es el único responsable de la seguridad y uso de la clave de acceso, por lo tanto, el USUARIO, se compromete a notificar a la Página Web de forma inmediata y por medio idóneo y fehaciente, cualquier uso no autorizado de su cuenta, por alguno de los siguientes medios: link de la página web <https://corporativo.challenger.com.co/contactanos> o a la línea de atención al cliente (1) 425 62 40 Ext 140,

- j) La cuenta es personal, única e intransferible. Está prohibido que un mismo USUARIO registre o posea más de una cuenta. En caso de que el Sitio Web detecte diferentes cuentas que contengan datos coincidentes o relacionados, podrá cancelarlas, suspenderlas o inhabilitarlas. CHALLENGER S.A.S. no se hace responsable de los daños o perjuicios consecuencia del mal uso, omisión o interpretación de la información contenida en el sitio web, pues el USUARIO entiende y acepta que conoce los términos y condiciones a los que se encuentra sujeta el uso del sitio. Por lo que cualquier persona que no acepte estos términos y condiciones deberá abstenerse de hacer uso de este.

- k) El Sitio Web se reserva el derecho de rechazar cualquier comentario o publicación, en cualquier momento y que vaya en contra de nuestros principios corporativos, sin que esté obligado a comunicar o exponer las razones de su decisión y sin que ello genere algún derecho a indemnización o resarcimiento.

- l) Para evitar cualquier fraude, el USUARIO deberá notificar a través del Sitio Web cualquier movimiento fraudulento en la tarjeta utilizada para realizar compras en el Portal. Esta notificación deberá realizarla de manera telefónica (Línea de servicio al cliente (1) 425 62 40) en el menor tiempo posible, para que el Sitio Web pueda realizar las gestiones oportunas de control y prevención con la plataforma de pagos.

- m) El USUARIO reconoce que se pueden presentar circunstancias ajenas a la voluntad de CHALLENGER S.A.S. que impliquen que el Sitio Web o la plataforma no se encuentren operativos durante un determinado período de tiempo. En tales casos, el Sitio Web procurará restablecer el portal y el

sistema con la mayor celeridad posible, sin que por ello pueda imputársele algún tipo de responsabilidad.

- n) CHALLENGER S.A.S. garantiza para sus productos, en los casos en los que proceda la efectividad de la garantía, como primera opción el servicio de reparación gratuita por cualquier defecto de fábrica incluyendo la mano de obra necesaria para diagnóstico y reparación únicamente dentro del periodo de garantía. Las condiciones de garantía se encuentran disponibles dentro del sitio web.

- o) CHALLENGER S.A.S. no puede garantizar el envío de productos o servicios de visitas técnicas a algunas regiones del país, para ello es necesario verificar con anticipación las zonas de cubrimiento y la promesa de entrega.

- p) El Sitio Web contiene enlaces a terceros para la realización de los pagos correspondientes a el(los) producto(s) adquiridos, CHALLENGER S.A.S. no se hace responsable por la recolección, almacenamiento y tratamiento de datos personales que realicen estos terceros y/o el contenido de sus sitios web. Si el USUARIO tiene preguntas acerca del uso de sus datos de carácter personal por dichos terceros, deberá dirigirse a las políticas de privacidad de cada uno de ellos.

- q) Los USUARIOS tendrán los derechos reconocidos por la Ley 1581 de 2012 para el tratamiento de sus datos, y podrán en todo momento realizar la actualización o solicitar la revocatoria de la autorización y/o supresión de su Información Personal. Para tal fin el Comprador podrá a través de la Línea 6767799, actualizar, modificar y/o suprimir los datos que haya registrado en el Portal. Igualmente, el Comprador podrá dejar de recibir las novedades de CHALLENGER S.A.S. a su correo electrónico registrado siguiendo las instrucciones correspondientes.

- r) De la misma forma, CHALLENGER S.A.S. pone a disposición de sus USUARIOS las siguientes líneas de atención al cliente dispuestas para atender las solicitudes relacionadas con las compras realizadas a través del Sitio Web, o para solicitar información correspondiente al manejo de sus datos personales. Así mismo, a través del Portal mencionado, el USUARIO o

Comprador podrá enviar sus consultas, comentarios o sugerencias haciendo uso de la opción “contáctanos” y diligenciando los campos allí requeridos. Línea (1) 425 62 40 y la página web.

- s) El USUARIO en todo caso, garantiza la veracidad y exactitud de la información personal suministrada en el sitio web y se compromete a mantenerla debidamente actualizada. CHALLENGER S.A.S. no se hace responsable por la veracidad de la información aportada por el USUARIO.

- t) CHALLENGER S.A.S. se reserva el derecho unilateral a realizar los cambios que considere oportunos a los presentes Términos y Condiciones en cualquier momento y sin previo aviso. Los Términos y Condiciones Generales aplicables a determinada transacción o compra son aquellos vigentes y aceptados por el USUARIO al momento de realizar la respectiva compra. Cualquier cambio en nuestra política de protección de datos se publicará en el sitio web.

- u) En cumplimiento con lo establecido por el parágrafo del artículo 50 de la Ley 1480 de 2011, recordamos a nuestros USUARIOS que pueden consultar la página de la Superintendencia de Industria y Comercio de Colombia (autoridad reguladora competente para proteger los derechos del consumidor) en los siguientes links: www.sic.gov.co / <http://www.sic.gov.co/es/web/guest/proteccion-al-consumidor>.

- v) CHALLENGER S.A.S. podrá abstenerse de realizar entregas de los productos adquiridos mediante esta plataforma cuando al momento de la entrega no se encuentre la persona que figura como titular de la tarjeta aportada para la compra; y no medie comunicación expresa autorizando a un tercero. Así mismo, CHALLENGER S.A.S. podrá abstenerse de realizar entregas de los productos adquiridos mediante esta plataforma cuando quien sea autorizado sea una persona menor de edad.

- w) Disponibilidad y Carrito de compras: La disponibilidad mostrada en nuestra página es orientativa y corresponde a cálculos realizados cada día en los inventarios de la tienda. Por ese motivo no representa compromiso de separación de productos, en el evento en que su transacción sea completada y el producto se encuentre agotado, automáticamente se realizara la devolución total del valor de la compra. Cuando se agrega un producto al carrito de compras, allí se podrá cambiar las cantidades o eliminar los productos de acuerdo a la decisión del cliente, el carrito de compras es orientativo y no representa una cotización ni compromiso de mantenimiento de precios en nuestras tiendas ni en la página web.
- x) Facturación: El cliente autoriza y está de acuerdo a que CHALLENGER S.A.S envíe la factura correspondiente a su compra a la dirección de correo electrónico brindada al momento del registro.

E. POLÍTICA DE DEVOLUCIONES Y CAMBIOS

En consideración a los términos y condiciones de entrega previstos, y en cumplimiento a los estándares normativos que le son aplicables, el proceso de devolución de productos podrá llevarse a cabo teniendo en cuenta las siguientes políticas de devolución definidas por la Compañía y amparadas por la normatividad vigente:

- a) **Derecho de retracto:** Por disposición de la ley, las compras realizadas en medios no presenciales, tales como este Sitio, están sujetas al Derecho de retracto.

El derecho de retracto es la posibilidad que se le brinda al cliente de solicitar la devolución de la totalidad del dinero pagado como también realizar la devolución del producto recibido, dentro de un término de cinco (5) días hábiles siguientes a la entrega del producto.

¿Cuáles son las condiciones para que el cliente pueda ejercer el derecho de retracto?

- La reclamación debe ser realizada dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la entrega del producto, en el formulario del siguiente link <https://corporativo.challenger.com.co/contactanos>, o a la línea de atención al cliente (1) 425 62 40 ext 140, o al correo electrónico atencionalcliente@challenger.co
- El producto debe estar nuevo, sin abrir, sin uso, con todos sus empaques originales, piezas, accesorios, manuales completos y etiquetas adheridas al mismo.

- En el caso de productos que requieran armado, ya sea por parte del cliente o por parte de un técnico indicado por CHALLENGER S.A.S. el derecho de retracto sólo se podrá hacer efectivo si el producto no ha sido desembalado y se mantiene en su embalaje original.
- Una vez aceptada la devolución del producto, el usuario deberá devolver el producto a CHALLENGER S.A.S., por los mismos medios y en las mismas condiciones en que lo recibió. Los costos de transporte y los demás que conlleve la devolución del bien serán cubiertos por el consumidor. En este caso, el cliente debe pagar el valor del flete de la devolución del producto a la ciudad origen del almacén o bodega de CHALLENGER S.A.S., incluido el valor del empaque siempre y cuando este haya sido manipulado, de lo contrario este valor será asumido por la compañía. El cliente puede autorizar para que el valor del empaque y el transporte sea descontado de la devolución del dinero de su compra.
- Se debe recoger el producto en el mismo sitio de entrega del producto, no se recogerá en direcciones diferentes.
- El horario de recogida es a lo largo del día acordado, sin especificar un rango de hora puntual.
- El dinero no será devuelto hasta tener el producto en CHALLENGER S.A.S.

CHALLENGER S.A.S. solo efectuara devoluciones de dinero en caso de retracto a la tarjeta de crédito con la que se realizó la compra o en caso de pagar con Efecty, Baloto o PSE a la cuenta bancaria del titular de la compra. El proceso de devolución del dinero a la tarjeta de crédito puede tardar de quince (15) a treinta (30) días calendario. En caso de ser a la cuenta bancaria podrá tardar hasta treinta (30) días calendario después de enviar la documentación solicitada por CHALLENGER S.A.S., y/o la entidad financiera respectiva.

b) Reversión de pago: A diferencia del derecho de retracto en el que el consumidor busca la resolución del contrato de compraventa por su mera voluntad, en la reversión de pago se busca que el dinero de la transacción que se realizó por medios electrónicos y de forma no presencial sea reversado por el mismo medio. Para solicitar la reversión del dinero que pagó en su compra a través de CHALLENGER S.A.S., informamos que, de acuerdo con la normatividad vigente, su solicitud debe cumplir con los siguientes requisitos:

- Debe ser una compra realizada a través de CHALLENGER S.A.S. en este sitio web y el pago de dicho producto debe realizarse un medio electrónico de pago.

- Se debe indicar en la solicitud de reversión de pago una de las causales las cuales son indicadas por la ley y es obligatorio que se enmarque en alguna de las siguientes:
 1. Cuando haya sido víctima de un fraude.
 2. Cuando corresponda a una operación que la persona no hay autorizado.
 3. Cuando no se haya recibido el producto comprado en el tiempo indicado.
 4. Con el producto recibido no es el que se compró o no cumple con las características informadas sobre él.
 5. Cuando el producto recibido se encuentre defectuoso.
- Debe indicarse claramente cuál es el valor que se solicita sea reversado (debe corresponder al precio del producto) y la cuenta bancaria, tarjeta de crédito o medio de pago al que fue cargada la compra.
La reclamación podrá efectuarse mediante el formulario del siguiente link <https://corporativo.challenger.com.co/contactanos>, o a la línea de atención al cliente (1) 425 62 40 Ext 140, o al correo electrónico atencionalcliente@challenger.co
- El consumidor deberá dentro de los 5 días siguientes hábiles a la fecha desde que se presente alguna de las cinco causales previamente mencionadas presentar una queja ante Challenger (el proveedor) y devolver el producto cuando sea procedente, así como notificar de la reclamación al emisor del instrumento de pago (entidad bancaria) electrónico utilizado para reversar la transacción
- El producto debe estar en las mismas condiciones en las que se entregó, para que este sea recogido por CHALLENGER S.A.S., en las mismas condiciones y lugar en el que fue recibido.
- Después de la notificación de la queja al emisor y presentada la solicitud ante CHALLENGER este procederá a la reversión de las sumas pagadas dentro de los 15 días hábiles siguientes a la solicitud. Lo anterior siempre que dicha suma no haya sido descontada en la respectiva cuenta de CHALLENGER por parte de la entidad financiera o emisora en un término inferior con la finalidad de atender la solicitud del consumidor.

c) Cambios y devoluciones: CHALLENGER S.A.S. ofrece a sus clientes la posibilidad de hacer cambio de la compra durante 5 días hábiles después de la entrega del producto, aun cuando el consumidor no haya observado ningún defecto.

Los cambios antes mencionados deberán ser solicitados a través de la página web en el siguiente formulario <https://corporativo.challenger.com.co/contactanos> o en la línea de atención al cliente (1) 425 62 40 ext. 140.

Después de solicitarlo y obtener la aprobación del cambio por parte de CHALLENGER S.A.S, el usuario deberá devolver el producto a CHALLENGER

S.A.S., en las mismas condiciones en que lo recibió. Si el cliente desea realizar el proceso por el mismo medio por donde lo recibió, los costos de transporte y los demás que conlleve la devolución del bien serán cubiertos por el consumidor. En este caso, el cliente debe pagar el valor del flete de la devolución del producto a la ciudad origen del almacén o bodega de CHALLENGER S.A.S. y el valor del empaque del producto (40.000 de empaque y 40.000 transporte). O podrá acercarse a nuestra bodega principal a la dirección Calle 25 d # 95-81.

CHALLENGER S.A.S., tendrá máximo 48 horas hábiles para comunicarse y generar primer contacto a las solicitudes de cambio.

Condiciones generales para un cambio:

- El producto no debe estar averiado o deteriorado por acciones correspondientes a los clientes.
- El producto debe tener etiquetas, factura de venta, accesorios y empaques originales (incluyendo manuales, guías de uso, certificados de garantía, etc.).
- El producto no debe mostrar señales de uso, suciedad o desgaste.
- El producto no debe tener más de cinco (5) días hábiles de entregado.
- El producto adquirido no debe ser perecedero, de uso personal o íntimo.

Aunado a lo anterior, la garantía legal de los productos y la responsabilidad por producto defectuoso será atendida por CHALLENGER S.A.S. bajo todos los estándares del Estatuto del Consumidor.

F. CONTENIDO DEL SITIO WEB

a) El usuario del portal debe efectuar un uso adecuado de su contenido y no extraer información que reposa en el portal para usos personales o comerciales, utilizar el contenido del portal para engañar a terceros o hacerlos incurrir en actividades contrarias a la ley y cualquier actividad conducida a la violación de derechos de CHALLENGER S.A.S., proveedores, usuarios o de terceros.

b) Cualquier información o contenidos del sitio web, serán definidos en cualquier tiempo de forma unilateral, autónoma y discrecional por CHALLENGER S.A.S. y en ningún caso el uso de este sitio web por el visitante o usuario supone restricción o limitación de cualquier tipo a esta facultad de CHALLENGER S.A.S.

c) El usuario autoriza el ingreso de los archivos temporales o cookies que se guarden en el computador por el uso del portal y que tienen como fin mejorar la experiencia del usuario.

d) Las fotos de la página web son parte del contenido y pertenecen a CHALLENGER S.A.S., por lo que no podrán ser reproducidas sin autorización.

G. RESPONSABILIDAD POR USO INDEBIDO DEL SITIO.

- a) El visitante o usuario del sitio web se hará responsable por cualquier uso indebido, ilícito o anormal que hiciere de los contenidos, información o servicios del sitio web de CHALLENGER S.A.S.
- b) El visitante o usuario del sitio, directa o por interpuesta persona, no atentará de cualquier forma contra el sitio web de CHALLENGER S.A.S., contra su plataforma tecnológica, sus sistemas de información o interferirá en su normal funcionamiento.
- c) El visitante o el usuario del sitio, no alterará, bloqueará o realizará cualquier otro acto que impida mostrar o acceder a cualquier contenido, información o servicios del sitio web de CHALLENGER S.A.S., o que estén incorporados en los sitios web vinculados al sitio web de CHALLENGER S.A.S.
- d) El visitante o el usuario del sitio web de CHALLENGER S.A.S., no enviará o transmitirá en este sitio web o hacia el mismo, a otros usuarios o a cualquier persona, cualquier información de alcance obsceno, difamatorio, injurioso, calumnioso o discriminatorio CHALLENGER S.A.S., sus funcionarios o las personas responsables de la administración de este sitio web.
- e) El visitante o el usuario del sitio Web, no incurrirá en y desde el mismo, en conductas ilícitas tales como daños o ataques informáticos, interceptación de comunicaciones, infracciones al derecho de autor, uso no autorizado de terminales, usurpación de identidad, revelación de secretos o falsedades documentales.
- f) CHALLENGER S.A.S. tomará las medidas legales o disciplinarias que sean procedentes y aplicará las sanciones del caso, cuando un visitante o un usuario infrinjan cualquiera de las obligaciones y deberes definidos en las presentes condiciones de uso.
- g) Cualquier uso de Software mal intencionado que desee dañar el uso normal de la plataforma generará el bloqueo de la suscripción y del usuario dándolo de baja inmediatamente y se efectuará reporte a la autoridad competente.

H. PROPIEDAD INTELECTUAL DEL SITIO WEB

El visitante o usuario del sitio Web deberá cumplir con las siguientes normas sobre protección de los derechos de propiedad intelectual, incorporados en el sitio Web de CHALLENGER S.A.S.

- a) Todos los contenidos, información, signos distintivos y obras protegidas por el derecho de autor, incluidos en el sitio web sin limitación - tales como texto, bases de datos, gráficas, imágenes, fotografías, video, sonidos, música, programas de computador, nombres de dominio, marcas, logo-símbolos, enseñas, nombres comerciales, lemas, modelos de utilidad, diseños industriales, etc – son propiedad

de CHALLENGER S.A.S., o de las organizaciones o personas que estén vinculadas a este sitio a través de banners, vínculos o links.

b) Los contenidos, textos, bases de datos, diseños, gráficas, imágenes, fotografías, video, audio, sonidos, música, programas de computador y otras obras o creaciones intelectuales incluidas o vinculadas en el sitio web están protegidas por las leyes colombianas y convenios internacionales sobre propiedad intelectual y derechos de autor.

c) El visitante o usuario de este sitio web, directa o indirectamente, no podrá de ninguna forma y en ningún caso: reproducir, copiar, transformar, modificar, ceder, transmitir, divulgar, publicar, o distribuir cualquier información, contenidos o bienes susceptibles de protección por la propiedad intelectual, propiedad industrial o el derecho de autor que sean de CHALLENGER S.A.S. o de las organizaciones o personas que estén vinculadas a este sitio web a través de banners, vínculos o links.

d) El visitante o usuario de este sitio web, utilizará cualquier información, contenidos o bienes susceptibles de protección por la propiedad intelectual, propiedad industrial o el derecho de autor que se encuentren en los sitios web que estén vinculadas a este sitio a través de banners, vínculos o links, conforme a las condiciones de uso de dichos sitios web.

e) Cualquier persona que considere que su obra o creación intelectual ha sido divulgada en este sitio con violación de sus derechos de propiedad intelectual, puede notificar esta situación al siguiente teléfono (1) 425 62 40

I. COOKIES

Una cookie se refiere a un fichero que es enviado con la finalidad de solicitar permiso para almacenarse en su ordenador, al aceptar dicho fichero se crea y la cookie sirve entonces para tener información respecto al tráfico web, y también facilita las futuras visitas a una web recurrente. Otra función que tienen las cookies es que con ellas las páginas web pueden reconocerle individualmente y por tanto brindarle el mejor servicio personalizado de su web. Nuestro sitio web emplea las cookies para poder identificar las páginas que son visitadas y su frecuencia. Esta información es empleada únicamente para análisis estadístico y después la información se elimina de forma permanente. Usted puede eliminar las cookies en cualquier momento desde su ordenador. Sin embargo, las cookies ayudan a proporcionar un mejor servicio de los sitios web, éstas no dan acceso a información de su ordenador ni de usted, a menos de que usted así lo quiera y la proporcione directamente, visitas a una web. Usted puede aceptar o negar el uso de cookies, sin embargo, la mayoría de navegadores aceptan cookies automáticamente pues sirve para tener un mejor servicio web. También usted puede cambiar la configuración de su ordenador para

declinar las cookies. Si se declinan es posible que no pueda utilizar algunos de nuestros servicios.

J. POLÍTICAS Y PRIVACIDAD

Ver más en <https://corporativo.challenger/politica-de-proteccion-de-datos-personales/>

K. MODIFICACIÓN DE LAS CONDICIONES DE USO

CHALLENGER S.A.S. en cualquier tiempo, puede dejar sin efecto, limitar, modificar, suprimir o adicionar las disposiciones de estas condiciones de uso.

L. PROCEDIMIENTO DE PQR

Los clientes tienen dos medios para presentar sus PQR. Por medio del formulario en la página web dispuesto para tal fin <http://pqr.challenger.co/> o por la línea telefónica (1) 425 62 40 Ext 140 o correo atencionalcliente@challenger.co

En todas las páginas del sitio web se encuentra el número y horario de atención al cliente.

El cliente expone su caso, y como respuesta CHALLENGER S.A.S, le solicita la confirmación del código del pedido o el nombre de quien compró para efectos de identificación, de igual forma, suministra una breve explicación para darle trámite a la PQR.

Una vez se haya recibido el caso, si está dentro de los horarios de atención, se procede a dar respuesta de uno a (1) a cinco (5) días calendario o de manera inmediata si se puede verificar la información. La respuesta se dará por el mismo medio en que CHALLENGER S.A.S fue contactado.

M. Condiciones de entrega

Consulte las condiciones de entrega y cobertura en el siguiente link: <https://corporativo.challenger.com.co/wp-content/uploads/2020/11/Politica-de-Entrega-y-Cobertura-Challenger-1.pdf>

N. Origen de los recursos.

Al momento de realizar operaciones de compra en el portal web de CHALLENGER S.A.S., el cliente entiende que estas son realizadas con recursos que provienen de actividades lícitas y sus conductas se ajustan a la ley y a la ética. En el mismo sentido, se compromete a actuar dentro del marco legal vigente en Colombia, dando cumplimiento a todos los procedimientos, trámites y obligaciones contemplados en la ley.

O. Confidencialidad de la cuenta.

Nuestros usuarios deben manejar con completa confidencialidad su cuenta, así como de cualquier otro número de identificación o clave del Usuario, independientemente de que éstos hayan sido proporcionados por CHALLENGER S.A.S. o seleccionados por el "Usuario". Todas las actividades que se realicen con su cuenta como: intercambios, consultas, solicitudes y demás actividades; serán de su exclusiva responsabilidad. Por lo anterior, así el cliente tenga o no tenga cuenta en la página de CHALLENGER S.A.S., es necesario que cuente con dispositivos de seguridad electrónicos y adopte las medidas necesarias que eviten, entre otros: la suplantación de la persona, la utilización de su información por terceras personas, los fraudes, las intrusiones, los virus, espías y similares. Además, mediante estos dispositivos de seguridad se podrá verificar la identidad del "usuario".

- Los presentes términos y condiciones fueron actualizados el día 28 de octubre de 2020